

**LAPORAN AKHIR  
PENELITIAN DOSEN PEMULA**



**RANCANG BANGUN APLIKASI PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN  
BERBASIS ANDROID DI KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG**

**Oleh:**

**Agus Dwi Churniawan, S.Si., M.Kom**

**NIDN. 0723088002**

**Achmad Arrosyidi, S.Kom., M.Med.Kom., MTA**

**NIDN. 0724077502**

**Dibiayai oleh:**

**Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat  
Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan  
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi  
Sesuai dengan Kontrak Penelitian Tahun Anggaran 2018  
Nomor : 120/SP2H/LT/DRPM/2018 tanggal 30 Januari 2018**

**INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**NOPEMBER 2018**



**KONTRAK PENELITIAN**  
**Penelitian Dosen Pemula**  
**Tahun Anggaran 2018**  
**Nomor: 001/ST-PPM/KPJ/II/2018**

Pada hari ini Rabu tanggal Dua Puluh Delapan bulan Februari tahun Dua Ribu Delapan Belas, kami yang bertandatangan dibawah ini :

1. **Tutut Wuriyanto, M. Kom** : Kepala Bagian Penelitian & Pengabdian Masyarakat (PPM), Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang berkedudukan di Jalan Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**;
2. **Agus Dwi Churniawan, S.Si., M.Kom.** : Dosen Prodi Sistem Informasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, dalam hal ini bertindak sebagai pengusul dan Ketua Pelaksana Penelitian Tahun Anggaran 2018 untuk selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA** dan mempunyai anggota peneliti sebagai berikut :
  - Achmad Arosyidi, S.Kom. M.Med.Kom.
  - -

**PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA**, secara bersama-sama sepakat mengikatkan diri dalam suatu Kontrak Penelitian Dosen Pemula Tahun Anggaran 2018 dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

**Pasal 1**  
**Ruang Lingkup Kontrak**

**PIHAK PERTAMA** memberi pekerjaan kepada **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** menerima pekerjaan tersebut dari **PIHAK PERTAMA**, untuk melaksanakan dan menyelesaikan Penelitian Dosen Pemula Tahun Anggaran 2018 dengan judul "**Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Publik Kelurahan Berbasis Android Di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang**"

**Pasal 2**  
**Dana Penelitian**

- (1) Besarnya dana untuk melaksanakan penelitian dengan judul sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 adalah sebesar Rp. **20.000.000,- ( Dua Puluh Juta Rupiah )** sudah termasuk pajak.
- (2) Dana Penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor SP DIPA-042.06.1.401516/2018, tanggal 5 Desember 2017.

### Pasal 3

#### Tata Cara Pembayaran Dana Penelitian

- (1) **PIHAK PERTAMA** akan membayarkan Dana Penelitian kepada **PIHAK KEDUA** secara bertahap dengan ketentuan sebagai berikut:  
Pembayaran sebesar 100% dari total dana penelitian yaitu Rp. **20.000.000,- ( Dua Puluh Juta Rupiah )**, yang akan dibayarkan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** setelah **PARA PIHAK** membuat dan melengkapi rancangan pelaksanaan penelitian yang memuat judul penelitian, pendekatan dan metode penelitian yang digunakan, data yang akan diperoleh, anggaran yang akan digunakan, dan tujuan penelitian berupa luaran yang akan dicapai.
- (2) Dana Penelitian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan disalurkan oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** ke rekening sebagai berikut:  

Nama	:	Agus Dwi Churniawan
NomorRekening	:	1410012597571
Nama Bank	:	Mandiri KCP Sby Mulyosari
- (3) **PIHAK PERTAMA** tidak bertanggung jawab atas keterlambatan dan/atau tidak terbayarnya sejumlah dana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang disebabkan karena kesalahan **PIHAK KEDUA** dalam menyampaikan data peneliti, nama bank, nomor rekening, dan persyaratan lainnya yang tidak sesuai dengan ketentuan.

### Pasal 4

#### Jangka Waktu

Jangka waktu pelaksanaan penelitian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 sampai selesai 100%, adalah terhitung sejak **Tanggal 26 Februari 2018** dan berakhir pada **Tanggal 14 November 2018**.

### Pasal 5

#### Target Luaran

- (1) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk mencapai **target luaran wajib penelitian berupa Artikel ilmiah dimuat di jurnal Nasional tidak terakreditasi**
- (2) **PIHAK KEDUA** diharapkan dapat mencapai target luaran tambahan penelitian berupa
- (3) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk melaporkan perkembangan pencapaian target luaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada **PIHAK PERTAMA**.



## Pasal 6

### Hak dan Kewajiban Para Pihak

- (1) Hak dan Kewajiban **PIHAK PERTAMA**:
  - a. **PIHAK PERTAMA** berhak untuk mendapatkan dari **PIHAK KEDUA** luaran penelitian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7;
  - b. **PIHAK PERTAMA** berkewajiban untuk memberikan dana penelitian kepada **PIHAK KEDUA** dengan jumlah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) dan dengan tata cara pembayaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.
- (2) Hak dan Kewajiban **PIHAK KEDUA**:
  - a. **PIHAK KEDUA** berhak menerima dana penelitian dari **PIHAK PERTAMA** dengan jumlah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1);
  - b. **PIHAK KEDUA** berkewajiban menyerahkan kepada **PIHAK PERTAMA** luaran Penelitian Dosen Pemula dengan judul **Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Suksesi UMKM di kota Surabaya: Principal Component Analysis** dan catatan harian pelaksanaan penelitian;
  - c. **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk bertanggungjawab dalam penggunaan dana penelitian yang diterimanya sesuai dengan proposal kegiatan yang telah disetujui;
  - d. **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk menyampaikan kepada **PIHAK PERTAMA** laporan penggunaan dana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7.

## Pasal 7

### Laporan Pelaksanaan Penelitian

- (1) **PIHAK KEDUA** berkewajiban untuk menyampaikan kepada **PIHAK PERTAMA** berupa laporan kemajuan dan laporan akhir mengenai luaran penelitian dan rekapitulasi penggunaan anggaran sesuai dengan jumlah dana yang diberikan oleh **PIHAK PERTAMA** yang tersusun secara sistematis sesuai pedoman yang ditentukan oleh **PIHAK PERTAMA**.
- (2) **PIHAK KEDUA** berkewajiban mengunggah Laporan Kemajuan, Catatan harian dan Surat Pernyataan Tanggungjawab Belanja (SPTB) atas dana penelitian yang telah ditetapkan ke SIMLITABMAS paling lambat **10 September 2018**.
- (3) **PIHAK KEDUA** berkewajiban menyerahkan *Hardcopy* Laporan Kemajuan dan Rekapitulasi Penggunaan Anggaran kepada **PIHAK PERTAMA**, paling lambat **10 September 2018**.
- (4) **PIHAK KEDUA** berkewajiban mengunggah Laporan Akhir, capaian hasil, Poster, artikel ilmiah dan profil pada SIMLITABMAS paling lambat **14 November 2018** (bagi penelitian tahun terakhir).
- (5) Laporan hasil Penelitian sebagaimana tersebut pada ayat (4) harus memenuhi ketentuan sebagai berikut:
  - a. Bentuk/ukuran kertas A4;
  - b. Di bawah bagian cover ditulis:

Dibiayai oleh:  
Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat  
Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan  
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi  
Sesuai dengan Kontrak Penelitian Tahun Anggaran 2018  
Nomor: 120/SP2H/LT/DRPM/2018 tanggal 30 Januari 2018

### **Pasal 8** **Monitoring dan Evaluasi**

**PIHAK PERTAMA** dalam rangka pengawasan akan melakukan Monitoring dan Evaluasi internal terhadap kemajuan pelaksanaan Penelitian Tahun Anggaran 2018 ini sebelum pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi eksternal oleh Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

### **Pasal 9** **Penilaian Luaran**

1. Penilaian luaran penelitian dilakukan oleh Komite Penilai/*Reviewer* Luaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Apabila dalam penilaian luaran terdapat luaran tambahan yang tidak tercapai maka dana tambahan yang sudah diterima oleh peneliti harus disetorkan kembali ke kas negara.

### **Pasal 10** **Perubahan Susunan Tim Pelaksana dan Substansi Pelaksanaan**

Perubahan terhadap susunan tim pelaksana dan substansi pelaksanaan Penelitian ini dapat dibenarkan apabila telah mendapat persetujuan tertulis dari Direktur Riset dan Pengabdian Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.

### **Pasal 11** **Penggantian Ketua Pelaksana**

- (1) Apabila **PIHAK KEDUA** selaku ketua pelaksana tidak dapat melaksanakan Penelitian ini, maka **PIHAK KEDUA** wajib mengusulkan pengganti ketua pelaksana yang merupakan salah satu anggota tim kepada **PIHAK PERTAMA**.
- (2) Apabila **PIHAK KEDUA** tidak dapat melaksanakan tugas dan tidak ada pengganti ketua sebagaimana dimaksud pada ayat(1), maka **PIHAK KEDUA** harus mengembalikan dana penelitian kepada **PIHAK PERTAMA** yang selanjutnya disetor ke Kas Negara.
- (3) Bukti setor sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disimpan oleh **PIHAK PERTAMA**.



## **Pasal 12** **Sanksi**

- (1) Apabila sampai dengan batas waktu yang telah ditetapkan untuk melaksanakan Penelitian ini telah berakhir, namun **PIHAK KEDUA** belum menyelesaikan tugasnya, terlambat mengirim laporan Kemajuan, dan/atau terlambat mengirim laporan akhir, maka **PIHAK KEDUA** dikenakan sanksi administratif berupa penghentian pembayaran dan tidak dapat mengajukan proposal penelitian dalam kurun waktu dua tahun berturut-turut.
- (2) Apabila **PIHAK KEDUA** tidak dapat mencapai target luaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, maka kekurangan capaian target luaran tersebut akan dicatat sebagai hutang **PIHAK KEDUA** kepada **PIHAK PERTAMA** yang apabila tidak dapat dilunasi oleh **PIHAK KEDUA**, akan berdampak pada kesempatan **PIHAK KEDUA** untuk mendapatkan pendanaan penelitian atau hibah lainnya yang dikelola oleh **PIHAK PERTAMA**.

## **Pasal 13** **Pembatalan Perjanjian**

- (1) Apabila dikemudian hari terhadap judul Peneliti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ditemukan adanya duplikasi dengan Penelitian lain dan/atau ditemukan adanya ketidakjujuran, itikad tidak baik, dan/atau perbuatan yang tidak sesuai dengan kaidah ilmiah dari atau dilakukan oleh **PIHAK KEDUA**, maka perjanjian Penelitian ini dinyatakan batal dan **PIHAK KEDUA** wajib mengembalikan dana penelitian yang telah diterima kepada **PIHAK PERTAMA** yang selanjutnya akan disetor ke Kas Negara.
- (2) Bukti setor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disimpan oleh **PIHAK PERTAMA**.

## **Pasal 14** **Pajak-Pajak**

Hal-hal dan/atau segala sesuatu yang berkenaan dengan kewajiban pajak berupa PPN dan/atau PPh menjadi tanggungjawab **PIHAK KEDUA** dan harus dibayarkan oleh **PIHAK KEDUA** ke kantor pelayanan pajak setempat sesuai ketentuan yang berlaku.

## **Pasal 15** **Peralatan dan/alat Hasil Penelitian**

Hasil Pelaksanaan Penelitian ini yang berupa peralatan dan/atau alat yang dibeli dari pelaksanaan Penelitian ini adalah milik Negara yang dapat dihibahkan kepada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **Pasal 16** **Penyelesaian Sengketa**

Apabila terjadi perselisihan antara **PIHAK PERTAMA** dan **PIHAK KEDUA** dalam pelaksanaan perjanjian ini akan dilakukan penyelesaian secara musyawarah dan mufakat, dan apabila tidak tercapai penyelesaian secara musyawarah dan mufakat maka penyelesaian dilakukan melalui proses hukum.

**Pasal 17**  
**Lain-lain**

- (1) **PIHAK KEDUA** menjamin bahwa penelitian dengan judul tersebut di atas belum pernah dibiayai dan/atau diikutsertakan pada Pendanaan Penelitian lainnya, baik yang diselenggarakan oleh instansi, lembaga, perusahaan atau yayasan, baik di dalam maupun di luar negeri. Segala sesuatu yang belum cukup diatur dalam Perjanjian ini dan dipandang perlu diatur lebih lanjut dan dilakukan perubahan oleh **PARA PIHAK**, maka perubahan-perubahannya akan diatur dalam perjanjian tambahan atau perubahan yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.

Perjanjian ini dibuat dan ditandatangani oleh PARA PIHAK pada hari dan tanggal tersebut di atas, dibuat dalam rangkap 2 (dua) dan bermeterai cukup sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama.

PIHAK PERTAMA



STIKOM  
SURABAYA

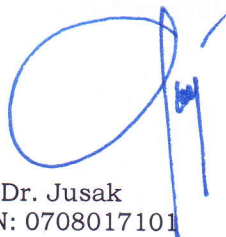
Tutut Wuriyanto, M.Kom  
NIDN: 0703056702

PIHAK KEDUA



Agus Dwi Churniawan, S.Si., M.Kom.  
NIDN: 0723088002

Mengetahui  
Dekan Fakultas Teknologi & Informatika



Dr. Jusak  
NIDN: 0708017101

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : RANCANG BANGUN APLIKASI PELAYANAN  
PUBLIK KELURAHAN BERBASIS ANDROID DI  
KECAMATAN LOWOKWARUKOTA MALANG

Peneliti/Pelaksana

Nama Lengkap : AGUS DWI CHURNIAWAN, S.Si., M.Kom

Perguruan Tinggi : Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya

NIDN : 0723088002

Jabatan Fungsional :

Program Studi : Sistem Informasi

Nomor HP : 085850549310

Alamat surel (e-mail) : agusdwi@stikom.edu

Anggota (1)

Nama Lengkap : ACHMAD ARROSYIDI S.Kom, M.Med.Kom

NIDN : 0724077502

Perguruan Tinggi : Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya

Institusi Mitra (jika ada)

Nama Institusi Mitra : -

Alamat : -

Pemanggung Jawab : -

Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun

Biaya Tahun Berjalan : Rp 20,000,000

Biaya Keseluruhan : Rp 20,000,000

Mengetahui,  
Dekan FTI



(Agus Dwi Churniawan)  
NIP/NIK 960169

Kota Surabaya, 26 - 10 - 2018  
Ketua,

( AGUS DWI CHURNIAWAN, S.Si., M.Kom)  
NIP/NIK 140829

Menyetujui,  
Ketua PPM

(Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.)  
NIP/NIK 970229



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : RANCANG BANGUN APLIKASI PELAYANAN  
PUBLIK KELURAHAN BERBASIS ANDROID DI  
KECAMATAN LOWOKWARUKOTA MALANG

### **Peneliti/Pelaksana**

Nama Lengkap : AGUS DWI CHURNIAWAN, S.Si., M.Kom  
Perguruan Tinggi : Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya  
NIDN : 0723088002  
Jabatan Fungsional :  
Program Studi : Sistem Informasi  
Nomor HP : 085850549310  
Alamat surel (e-mail) : agusdwi@stikom.edu

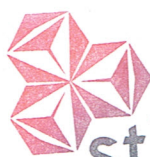
### **Anggota (1)**

Nama Lengkap : ACHMAD ARROSYIDI S.Kom, M.Med.Kom  
NIDN : 0724077502  
Perguruan Tinggi : Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya

### **Institusi Mitra (jika ada)**

Nama Institusi Mitra : -  
Alamat : -  
Penanggung Jawab : -  
Tahun Pelaksanaan : Tahun ke 1 dari rencana 1 tahun  
Biaya Tahun Berjalan : Rp 20,000,000  
Biaya Keseluruhan : Rp 20,000,000

Mengetahui,  
Dekan FTI



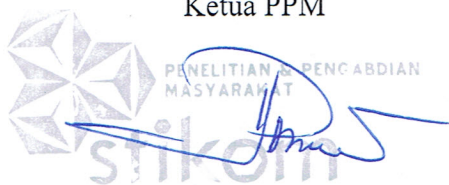
FAKULTAS TEKNOLOGI  
DAN INFORMATIKA

(Dr. Jusak)  
NIP/NIK 960169  
SURABAYA

Kota Surabaya, 25 - 10 - 2018  
Ketua,

( AGUS DWI CHURNIAWAN, S.Si., M.Kom)  
NIP/NIK 140829

Menyetujui,  
Ketua PPM



PENELITIAN & PENGABDIAN  
MASYARAKAT

(Tri Sagirani, S.Kom., M.MT)  
NIP/NIK 970229

## RINGKASAN

Pelayanan publik di Indonesia khususnya dibidang administrasi kependudukan yang masih perlu ditingkatkan. Penting pemerintah mewakili negara dalam melayani kebutuhan publik atau masyarakat. Hal ini sejalan dengan tuntutan dari prinsip “*good governance*”. Layanan publik dimulai dari pemerintahan pusat sampai dengan layanan administrasi publik yang paling bawah yaitu layanan kepada masyarakat oleh kelurahan yang bekerjasama dengan RT/RW.

Permasalahan pelayanan yang masih manual di Kelurahan di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang adalah Pelayanan Pengurusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Surat Kelakuan Baik, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Usaha Mikro, Surat Pernyataan Miskin, Aduan dan status progress pelayanan. Sehingga tujuan dari penelitian ini menghasilkan aplikasi pelayanan publik kelurahan berbasis Android di Kecamatan Lowokwaru Kota Madya Malang.

Target khusus yaitu tersedia pelayanan online pengurusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Surat Kelakuan Baik, Surat Keterangan *Pindah*, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Usaha Mikro, Surat Pernyataan Miskin, Aduan dan status progress pelayanan.

Metode yang digunakan dalam perancangan dan pembuatan aplikasi pelayanan publik kelurahan berbasis Android di Kecamatan Lowokwaru ini menggunakan model *Software Development Life Cycle* (SDLC). Dengan melalui tahap perencanaan, berupa pengumpulan data dengan wawancara, observasi dengan *stakeholder* dan studi literatur, untuk membuat proses bisnis pada pelayanan surat keterangan yang dibutuhkan oleh warga secara *online* dengan aplikasi pelayanan publik kelurahan berbasis Android. Kemudian tahap analisis untuk merancang diagram *input process output*. Tahap Desain akan menghasilkan *conceptual design*. Tahap pengembangan pembuatan kode program sesuai dengan perancangan berbasis Android. Tahap *testing* dan implementasi *white box* dan *black box* untuk meminimalisasi resiko kegagalan dari produk yang telah di bangun untuk menguji kemudahan penggunaan aplikasi, kesesuaian kebutuhan pengguna, kebenaran hasil rekomendasi, dan kebermanfaatan aplikasi. Tahap deployment meletakkan program yang telah dibuat ke dalam Google Play Store. Tahap *maintenance* diperlukan karena sistem dibuat agar tetap sesuai dengan kondisi yang butuh di masa yang akan datang.

Kata kunci: *Android, Pelayanan Publik, Good Governance, Administrasi Kependudukan.*



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN.....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Khusus .....	4
1.4. Urgensi (Keutamaan) Penelitian .....	4
1.5. Target Penelitian .....	4
1.6. Luaran Berupa Publikasi Hasil Penelitian .....	5
1.7. Kontribusi Terhadap Ilmu Pengetahuan .....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Teori Layanan Publik.....	6
2.2. Good Government.....	7
2.3. Lima Dimensi Pemeringkatan E-Government Indonesia .....	8
2.4. Teori Software Development Life Cycle .....	10
2.5. Software Aplikasi.....	12
2.6. Road Map Penelitian.....	13
BAB 3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	14
3.1. Tujuan Penelitian .....	14
3.2. Manfaat Penelitian .....	14
BAB 4 METODE PENELITIAN .....	15
4.1. Prosedur Penelitian .....	15
4.1.1. Perencanaan .....	15
4.1.2. Analisis.....	17
4.1.3. Desain.....	17
4.1.4. Pengembangan .....	17
4.1.5. Testing dan Implementasi .....	17
4.1.6. Deployment.....	17

4.1.7. Maintenance .....	17
4.1.8. Pembuatan Laporan.....	17
4.1.9. Publikasi.....	18
4.2. Lokasi Penelitian.....	18
<b>BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>19</b>
5.1. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SK NPWP.....	19
5.2. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SK Kelakuan Baik.....	19
5.3. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SK Pindah.....	20
5.4. Implementasi pembuatan Aplikasi Pengurusan SK Tidak Mampu .....	20
5.5. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SK Usaha.....	21
5.6. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SK Usaha Mikro.....	21
5.7. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SP Miskin .....	21
5.8. Implementasi Pembuatan Aplikasi Aduan Warga .....	22
5.9. Implementasi Pembuatan Aplikasi Status Persetujuan Surat.....	22
5.10. Implementasi Pembuatan Aplikasi Gallery, News, Dan Artikel .....	23
5.11. Implementasi Pembuatan Aplikasi Persetujuan RT/RW Dan Lurah.....	23
5.12. Implementasi Pembuatan Aplikasi Monitoring Admin Kelurahan .....	24
5.13. Implementasi Pembuatan Aplikasi Menambah Gallery, News Dan Artikel Oleh Admin Kelurahan.....	25
<b>BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>26</b>
6.1. Kesimpulan .....	26
6.2. Saran .....	26
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>27</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Distribusi Pengguna Sistem Operasi Pada Peralatan Mobile .....	3
---	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. System Development Life Cycle Waterfall .....	11
Gambar 2. Road Map Penelitian.....	13
Gambar 4. Diagram Alir Data .....	16
Gambar 5. Diagram Alir Data Sistem .....	16
Gambar 6. Tampilan Pengurusan SK NPWP.....	19
Gambar 7. Tampilan Pengurusan SK Kelakuan Baik .....	19
Gambar 8. Tampilan Pengurusan SK Pindah .....	20
Gambar 9. Tampilan Pengurusan SK Tidak Mampu .....	20
Gambar 10. Tampilan Pengurusan SK Usaha .....	21
Gambar 11. Tampilan Pengurusan SK Usaha Mikro .....	21
Gambar 12. Tampilan Pengurusan SP Miskin .....	22
Gambar 13. Tampilan Aduan Warga.....	22
Gambar 14. Tampilan Status Persetujuan Surat .....	23
Gambar 15. Tampilan Gallery, News, dan Artikel.....	23
Gambar 16. Tampilan Persetujuan RT/RW Dan Lurah .....	24
Gambar 17. Tampilan Monitoring Admin Kelurahan.....	25
Gambar 18. Tampilan Menambah Gallery, News dan Artikel Oleh Admin Kelurahan	25



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik di Indonesia khususnya dibidang administrasi kependudukan yang masih perlu ditingkatkan. Sehingga menjadi bahan pertimbangan didalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 (Indonesia P. R., 2009) tentang Pelayanan Publik yaitu:

- a. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Hal ini dikuatkan dengan adanya masalah yang dimuat dalam <http://www.kompasiana.com> “Peliknya masalah pelayanan publik, sejatinya berkaitan erat dengan perencanaan formasi jabatan yang bertugas sebagai pelayan publik. Hingga kini, publik menilai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah masih kurang, bahkan ada yang beropini tak memuaskan” (Nursiyono, 2017). Mengacu pada pertimbangan diatas, perlu adanya upaya perbaikan peningkatan kualitas peningkatan pelayanan publik masih terus diupayakan berdasar pada indikator kepuasan masyarakat.

Penting pemerintah mewakili negara dalam melayani kebutuhan publik atau masyarakat. Dasar hukum yang jelas yaitu pada Bab I bagian Ketentuan Umum, pasal 1 ayat (1) dalam Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang dimaksud dengan: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Indonesia P. R., 2009).

Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010). Sejalan dengan prinsip “*Good governance* merupakan sebuah tuntutan yang mengacu pada unsur-unsur efektivitas, efisiensi dan ekonomis dalam memberikan

definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:

- a. Kinerja (*performance*).
- b. Keandalan (*reliability*).
- c. Mudah dalam penggunaan (*easy of use*).
- d. Estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

## 2.2. Good Government

*Good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan penyediaan publik *goods and service*. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu unsur yang harus terpenuhi adalah adanya komitmen dari semua anggota dalam satuan organisasi/lembaga dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, mengedepankan dan mempertimbangkan unsur-unsur efektivitas, efisiensi dan ekonomis dalam memberikan layanan prima kepada publik (Sedarmayanti, 2009).

Terdapat beberapa pendapat tentang pengertian *good governance*. OECD dan *World Bank* yang mengartikan *good governance*:

“Penyelenggaraan manajemen pembangunan solid dan bertanggung-jawab yang sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi yang langka, dan pencegahan korupsi secara politik dan administratif, menjalankan disiplin anggaran serta menjalankan kerangka kerja politik dan hukum bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan” (Sedarmayanti, 2009).

*United Nations Development Program* (UNDP) dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for sustainable human development*”, mendefinisikan *good governance* sebagai “Hubungan yang sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta dan masyarakat.” Pendapat lain, yaitu menurut Lembaga Administrasi Negara menyimpulkan bahwa wujud *Good Governance* sebagai: “Penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dengan bertanggung-jawab, serta efektif dan efisien, dengan menjaga “kesinergian” interaksi yang konstruktif diantara *domain-domain* negara, sektor swasta, dan masyarakat” (Sedarmayanti, 2009).

Sebuah *governance* dikatakan baik (*good and sound*) apabila sumberdaya dan masalah- masalah publik dikelola secara efektif dan efisien dan merupakan respons terhadap kebutuhan masyarakat. Hal lain juga mengartikan *good governance* sebagai: “Keberadaan dan berfungsinya beberapa perangkat kelembagaan publik sedemikian

rupa sehingga memungkinkan kepentingan masyarakat bisa terjamin dengan baik” (Rewansyah, 2010).

Dari pendapat-pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *good governance* adalah penyelenggaraan kekuasaan negara dan administrasi yang melibatkan aktor pemerintah, swasta dan masyarakat guna mewujudkan pemerintahan yang bersih, efektif dan efisien.

### **2.3. Lima Dimensi Pemeringkatan E-Government Indonesia**

Dalam pelaksanaan pemeringkatan, Direktorat *e-Government* Direktorat Jenderal Aplikasi Telematika Kementerian Komunikasi Informatika Republik Indonesia (Indonesia D. e.-G., 2010) telah ditentukan lima dimensi yang akan dikaji. Kelima dimensi tersebut adalah: kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi, dan perencanaan. Masing-masing dimensi itu nantinya akan memiliki bobot yang sama dalam penilaian karena semua penting, saling terkait dan saling menunjang antara satu dengan yang lainnya.

#### **a. Kebijakan**

Dimensi kebijakan sangat erat kaitannya dengan produk hukum dan juga dokumen-dokumen resmi yang mempunyai tujuan untuk memberi arah dan mendorong pemanfaatan TIK yang terdiri dari antara lain:

- 1) Visi dan Misi yang dijabarkan dengan jelas terdokumentasi dalam bentuk surat keputusan, peraturan, regulasi, kebijakan, pedomon, rencana strategis, atau bentuk dokumen resmi lainnya.
- 2) Strategi Pemanfaatan TIK yang dituangkan dalam bentuk rencana kerja, program, atau bentuk dokumen resmi lainnya.
- 3) Standar atau panduan-panduan yang berkaitan dengan pemanfaatan TIK secara umum maupun pemanfaatan TIK secara spesifik dalam bidang-bidang tertentu.
- 4) Peraturan-peraturan yang berkaitan dengan pemanfaatan TIK untuk menjamin kelangsungan dari program-program pengembangan dan pemanfaatan TIK.
- 5) Kebijakan Anggaran yang berkaitan dengan pengembangan dan pemanfaatan TIK sehingga aspek anggaran tidak terus menjadi kendala dari tahun ke tahun.



b. Kelembagaan

Dimensi kelembagaan berkaitan erat dengan keberadaan organisasi yang berwenang dan bertanggung-jawab terhadap pengembangan dan pemanfaatan TIK dengan indikator antara lain:

- 1) Keberadaan organisasi struktural yang lengkap sehingga dapat menjalankan fungsi *Chief Information Officer* (CIO), dukungan teknis, dan fungsi-fungsi lain dengan baik.
- 2) Adanya dokumen yang memberikan rumusan yang jelas mengenai Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi).
- 3) Adanya kelengkapan unit dan aparatur untuk mendukung pemanfaatan dan pengembangan TIK yang memadai dari segi jumlah, kompetensi, jenjang karir, maupun status kepegawaian.

c. Infrastruktur

Dimensi Infrastruktur berkaitan dengan sara dan prasarana yang mendukung pengembangan dan pemanfaatan TIK yang terdiri dari antara lain:

- 1) Piranti keras komputer dan piranti lunak.
- 2) Jaringan komunikasi (LAN, WAN, Internet).
- 3) Service delivery channel atau saluran layanan informasi baik melalui web, telepon, SMS, atau saluran-saluran lain.
- 4) Fasilitas pendukung seperti antara lain AC, UPS, Genset, serta sarana pengamanan fasilitas lainnya.

d. Aplikasi

Dimensi aplikasi berkaitan dengan ketersediaan dan dimanfaatkannya piranti lunak aplikasi yang memenuhi kriteria antara lain:

- 1) Dapat bekerja sesuai dengan kondisi dan kebutuhan yang ada (ketersediaan infrastruktur, sumber daya manusia, dan lain-lain).
- 2) Berfungsi mendukung proses kerja yang efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal.
- 3) Membawa dampak positif bagi efisiensi dan efektifitas kualitas layanan.
- 4) Mampu mengikuti perubahan dari waktu ke waktu dengan mudah.

Aplikasi-aplikasi tersebut haruslah mendukung fungsi-fungsi dasar umum sistem pemerintahan yang terdiri dari antara lain:

- 1) Pelayanan yang meliputi aplikasi kependudukan, perpajakan dan retribusi, pendaftaran dan perijinan, bisnis dan investasi, pengaduan masyarakat, publikasi informasi umum dan pemerintahan, dan lain-lain.
- 2) Administrasi dan Manajemen yang meliputi aplikasi pengadaan barang dan jasa, pengelolaan dan monitoring proyek, surat elektronik, sistem dokumen elektronik, sistem pendukung keputusan, kolaborasi dan koordinasi, manajemen pelaporan pemerintah, dan lain-lain.
- 3) Legislasi yang meliputi aplikasi sistem administrasi dewan, sistem pemilu daerah, katalog hukum, peraturan dan perundangan, dan lain-lain.
- 4) Keuangan yang meliputi aplikasi anggaran, kas dan perbendaharaan, akuntansi daerah, dan lain-lain.
- 5) Kepegawaian yang meliputi aplikasi penerimaan pegawai, absensi, penggajian, penilaian kinerja, pendidikan dan latihan, dan lain-lain.

e. Perencanaan

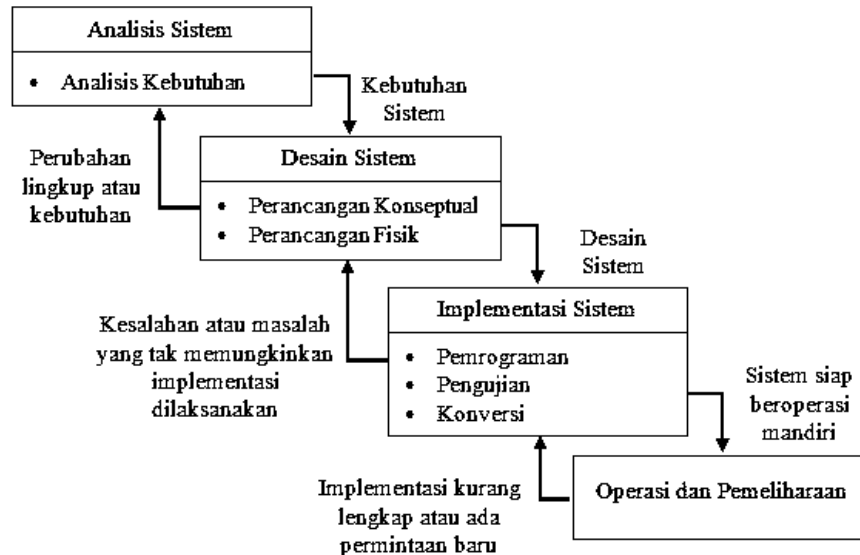
Dimensi perencanaan berkaitan dengan proses perencanaan dengan indikator antara lain:

- 1) Adanya proses perencanaan untuk pengembangan dan pemanfaatan TIK yang dilakukan secara nyata.
- 2) Adanya kajian kebutuhan dan strategi penerapan TIK yang lengkap yang terdiri dari antara lain: tujuan, manfaat, gambaran kondisi saat ini, pemilihan teknologi, kebutuhan sumber daya, pendekatan, penentuan prioritas, biaya dan antisipasi kebutuhan di masa yang akan datang.
- 3) Pengambilan keputusan dan realisasi pengembangan yang mengacu pada rencana pengembangan.

## **2.4. Teori Software Development Life Cycle**

Menurut Pressman (Kadir, 2014) *System Development Life Cycle* (SDLC) merupakan metodologi klasik yang digunakan untuk mengembangkan, memelihara, dan menggunakan sistem informasi. Metodologi ini mencakup sejumlah fase atau tahapan. *Waterfall* merupakan model SDLC yang menawarkan pembuatan perangkat

lunak secara lebih nyata yaitu sesuai dengan tahapan analisa sistem, desain sistem, implementasi sistem, operasi dan pemeliharaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. System Development Life Cycle Waterfall  
Sumber: (Kadir, 2014)

Penjelasan mengenai tahap-tahap SDLC model *Waterfall* adalah sebagai berikut:

a. Analisis Sistem

Tahap analisis sistem dimulai karena adanya permintaan terhadap sistem baru, mengembangkan sistem yang sudah ada atau mengatasi masalah-masalah yang belum tertangani. Manfaat analisa sistem adalah untuk menentukan hal-hal *detail* tentang yang akan dikerjakan oleh sistem yang diusulkan. Analisis sistem terdiri dari analisi kebutuhan. Analisis kebutuhan dilakukan untuk menghasilkan spesifikasi kebutuhan. Spesifikasi kebutuhan adalah spesifikasi rinci tentang hal-hal yang akan dilakukan sistem ketika diimplementasikan. Dengan adanya spesifikasi kebutuhan dapat membuat kesepahaman antara pengembang sistem, pengguna, manajemen dan mitra kerja yang lain. Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis sistem adalah seperti wawancara, riset terhadap sistem sekarang, observasi lapangan, kuisioner, dan pengamatan terhadap sistem yang serupa.

b. Desain Sistem

Desain sistem dilakukan setelah kebutuhan pengguna dan pemecahan masalah teridentifikasi dari tahap analisis sistem. Desain sistem terbagi



menjadi dua tahapan yakni perancangan konseptual dan perancangan fisik. Perancangan konseptual/logis adalah membuat rancangan masukan dan keluaran sistem, rancangan penyimpanan data dan prosedur pemrosesan dan operasi. Hasil dari perancangan konseptual ini berupa desain *input-output*, desain ERD/CDM basis data yang akan digunakan dan sistem *flowchart* dari sistem. Setelah perancangan konseptual dilakukan tahap selanjutnya adalah perancangan fisik. Perancangan fisik adalah membuat rancangan antar muka pemakai dan sistem, perancangan *platform*, rancangan basis data, rancangan modul, rencana pengujian dan rencana konversi.

c. Implementasi Sistem

Pada implementasi sistem terdapat tahapan-tahapan yang perlu dilakukan. Tahapan tersebut adalah pemrograman, pengujian dan konversi. Pemrograman adalah aktivitas pembuatan program atau sederetan instruksi untuk mengatur komputer agar bekerja sesuai dengan hasil desain/perancangan sistem. Sedangkan pengujian adalah aktivitas untuk memastikan program bebas dari kesalahan ketika dijalankan. Pengujian ini dapat terdiri dari pengujian integrasi, pengujian sistem, pengujian penerimaan dan pengujian instalasi. Tahap selanjutnya setelah pengujian adalah tahap konversi. Konversi adalah pengoperasian sistem baru guna menggantikan sistem yang lama. Terdapat beberapa pendekatan yang dilakukan untuk melakukan konversi. Tahapan tersebut yaitu konversi paralel, konversi langsung, konversi pilot dan konversi modular.

d. Operasi dan Pemeliharaan

Setelah sistem baru berjalan sepenuhnya sistem memasuki tahapan operasi dan pemeliharaan. Pemeliharaan sistem diperlukan karena sistem suatu saat dapat berubah karena adanya perubahan bisnis atau lingkungan, adanya permintaan kebutuhan baru, adanya masalah-masalah yang tidak terdeteksi selama pengujian, dan menurunnya kinerja sistem sehingga perlu adanya perubahan dalam penulisan program.

## 2.5. Software Aplikasi

Aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas. Misalnya termasuk perangkat lunak perusahaan, *software* akuntansi, perkantoran, grafis perangkat lunak dan pemutar media. Dapat disimpulkan

bahwa aplikasi merupakan *software* yang berfungsi untuk melakukan berbagai bentuk pekerjaan atau tugas-tugas tertentu seperti penerapan, penggunaan dan penambahan data (Purwitaang, 2010).

*Mobile* diartikan sebagai perpindahan yang mudah dari satu tempat ke tempat yang lain, misalnya telepon *mobile* berarti bahwa terminal telepon yang dapat berpindah dengan mudah dari satu tempat ke tempat lain (Purwitaang, 2010).

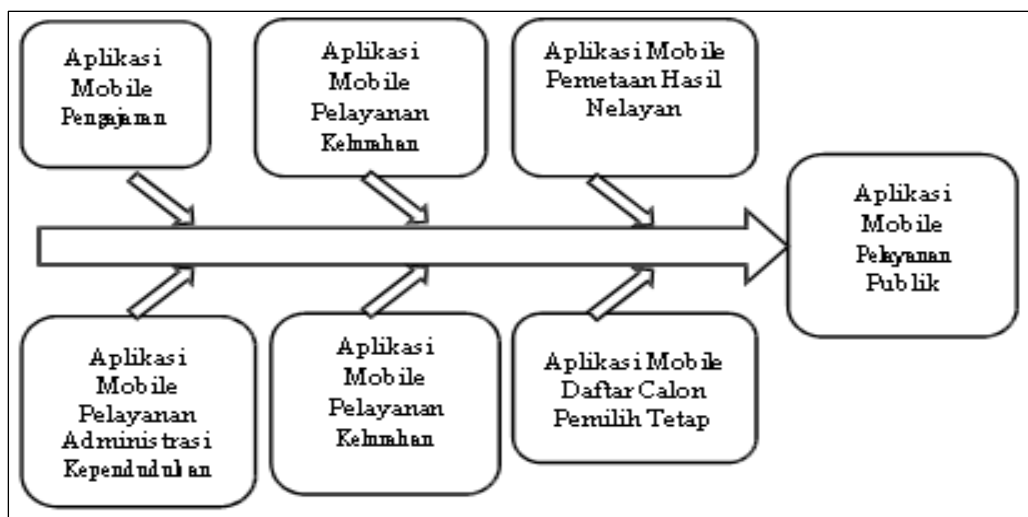
## 2.6. Android

Android adalah operasi sistem linux untuk peralatan *mobile* berupa *smartphone* dan tablet komputer. Seiring pengguna android semakin banyak maka bermunculan banyak sekali tutorial dan para pengembang android beserta komunitasnya sehingga semakin banyak aplikasi yang bermunculan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat (Android Tutorial, 2017).

Kelebihan peralatan berbasis android memiliki *user interface* yang dinamis, mendukung *connectivity* GSM/EDGE, WIFI, database SQLite, *Browser Web* dan multi-tasking (Android Tutorial, 2017).

## 2.6. Road Map Penelitian

Penelitian ini termasuk didalam bagian dari penelitian kami yang secara umum digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Road Map Penelitian

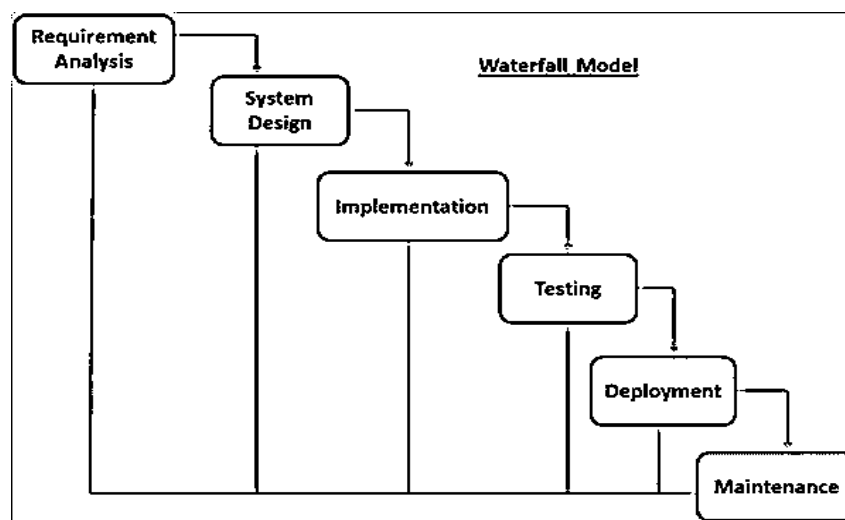
Penelitian yang telah dilakukan adalah rancang bangun aplikasi pelayanan publik kelurahan berbasis Android di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang yang merupakan bagian dari penelitian dengan lingkup Aplikasi *Mobile* Pelayanan Kelurahan.

## BAB 4

### METODE PENELITIAN

#### 4.1. Prosedur Penelitian

Pada penelitian bab metode pelaksanaan memaparkan tahapan-tahapan dalam merancang bangun Sistem Informasi untuk administrasi surat menyurat pada kantor kelurahan berdasar proses pengembangan software dengan metode *Software Development Life Circle* (SDLC) yang telah dijelaskan sebelumnya. Terdapat tiga tahapan yang dibahas dalam bab ini yaitu tahap perencanaan, analisis, desain, *testing* dan implementasi. Tahapan-tahapan tersebut digambarkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Model Waterfall

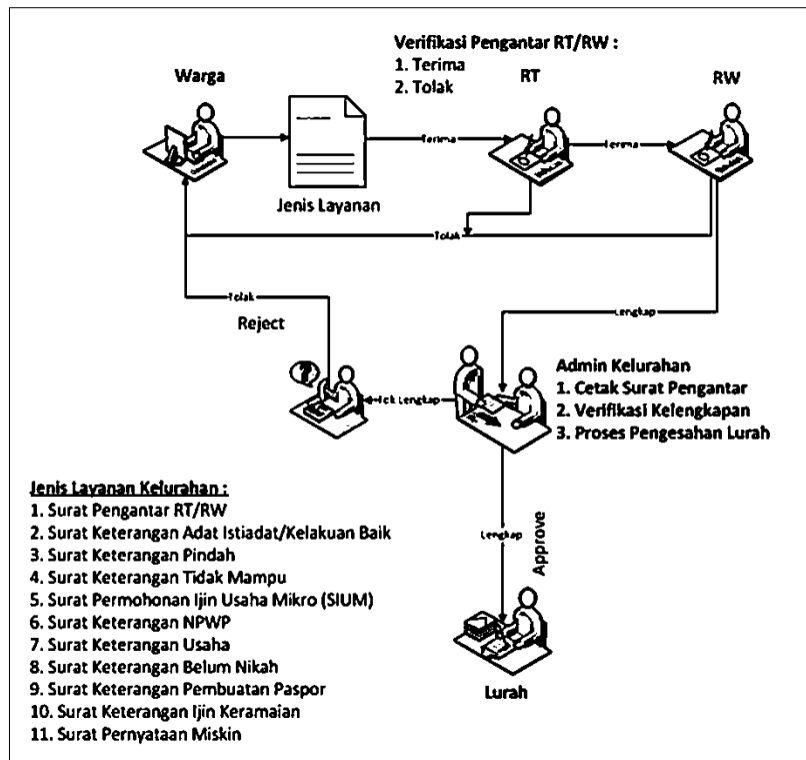
##### 4.1.1. Perencanaan

Tahapan perencanaan adalah proses pengumpulan data dari wawancara, observasi dan studi literatur. Dari hasil pengumpulan data dan informasi akan dilakukan proses bisnis pada pelayanan surat keterangan yang dibutuhkan oleh warga secara *online* dengan aplikasi pelayanan publik kelurahan berbasis Android.

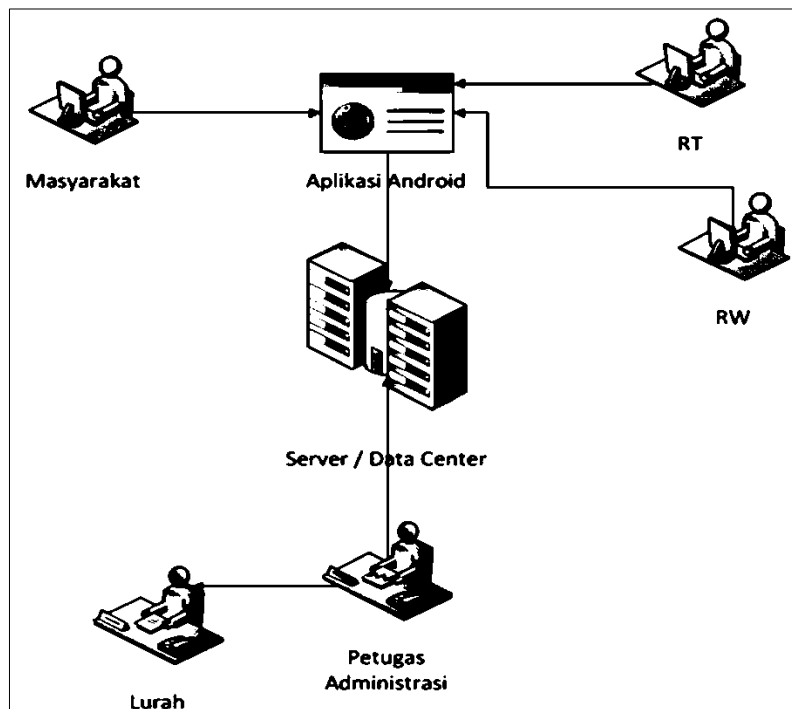
Proses yang diharapkan dalam aplikasi ini adalah layanan surat keterangan dari RT dan RW, Surat Keterangan nomor pokok wajib pajak, Surat keterangan kelakuan baik, Surat Keterangan Pindah, Surat keterangan tidak mampu, Surat keterangan Usaha, Surat

Permohonan Usaha Mikro, Surat Pernyataan Miskin, dan Aduan warga secara *online* di *mobile smartphone*.





Gambar 4. Diagram Alir Data



Gambar 5. Diagram Alir Data Sistem

#### **4.1.2. Analisis**

Proses analisis adalah perancangan sistem baru sesuai dengan kebutuhan yang ada berdasarkan kebutuhan *user*. Perancangan tersebut meliputi diagram *input process output*.

#### **4.1.3. Desain**

Proses Desain adalah proses perancangan alur bisnis ke dalam sistem informasi dengan perekayasa *database* melalui dua tahapan. Tahap pertama adalah mengumpulkan dan menganalisis permintaan dari pemakai. Dan tahap kedua adalah membuat model E-R yaitu *conceptual design* yang ditampilkan dalam bentuk diagram.

#### **4.1.4. Pengembangan**

Proses pengembangan software pelayanan administrasi kelurahan menggunakan bahasa *server* berbasis PHP dan Maria DB, serta Java android. pemilihan *tool* pengembangan berdasarkan kebutuhan dan teknologi yang mendukung saat ini.

#### **4.1.5. Testing dan Implementasi**

Proses *testing* dan implementasi dilakukan dengan metode *white box* dan *black box* untuk meminimalisasi resiko kegagalan dari produk yang telah di bangun. Kegiatan analisis hasil program, hal yang dilakukan adalah menguji kemudahan penggunaan aplikasi, kesesuaian kebutuhan pengguna, kebenaran hasil rekomendasi, dan kebermanfaatan aplikasi.

#### **4.1.6. Deployment**

Dalam tahap *deployment*, hal yang akan dilakukan adalah melakukan *hosting* dengan cara meletakkan program yang telah dibuat ke dalam Google Play Store.

#### **4.1.7. Maintenance**

Pemeliharaan sistem diperlukan karena sistem suatu saat dapat berubah karena adanya perubahan bisnis atau lingkungan, adanya permintaan kebutuhan baru, adanya masalah-masalah yang tidak terdeteksi selama pengujian, dan menurunnya kinerja sistem sehingga perlu adanya perubahan dalam penulisan program.

#### **4.1.8. Pembuatan Laporan**

Menyusun dokumen penelitian, yang terdiri dari dua hal yaitu laporan kemajuan dan laporan akhir. Masing-masing laporan terdapat laporan penelitian, laporan penggunaan anggaran dan catatan harian kegiatan.

#### **4.1.9. Publikasi**

Menyusun artikel ilmiah yang siap untuk dipublikasikan. Pembuatan dan pencetakan poster berisi desain visual hasil penelitian. Proses pengurusan publikasi mulai dari pendaftaran sampai dengan terpublikasi.

#### **4.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi perancangan dan pembuatan Aplikasi Pelayanan Publik Kelurahan Berbasis Android Di Kecamatan Lowokwaru berada di Laboratorium Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Jl. Kedung Baruk No. 98 Surabaya.

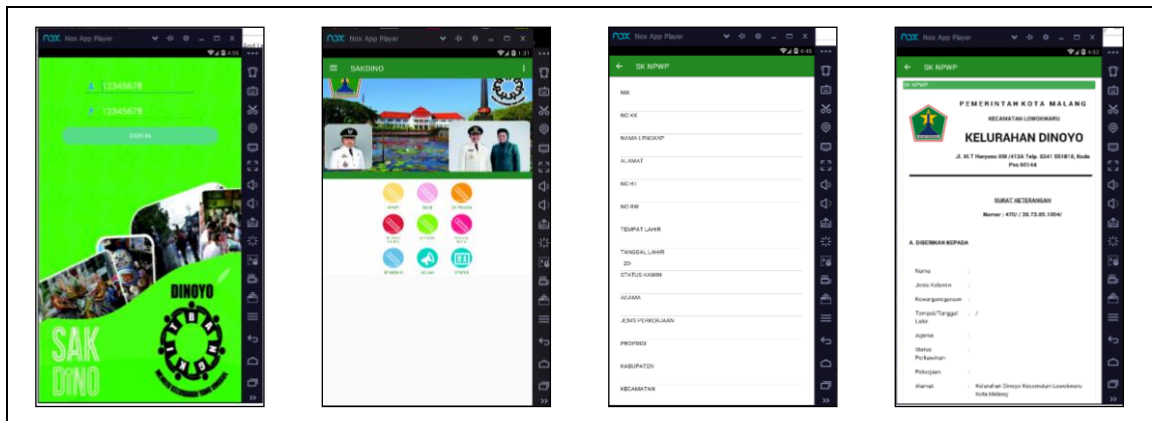


## BAB 5

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SK NPWP

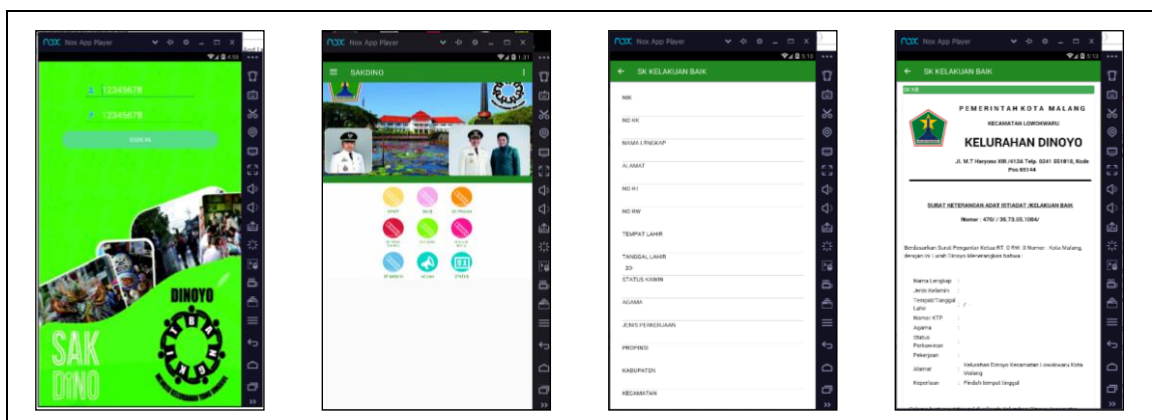
Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses pengurusan surat keterangan NPWP bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini warga harus terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 6.



Gambar 6. Tampilan Pengurusan SK NPWP

#### 5.2. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SK Kelakuan Baik

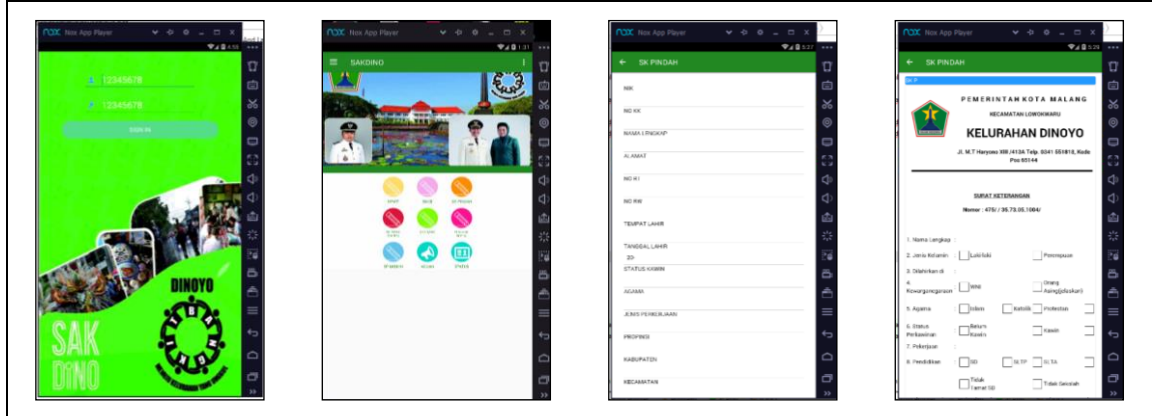
Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses pengurusan surat keterangan kelakuan baik bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini warga harus terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 7.



Gambar 7. Tampilan Pengurusan SK Kelakuan Baik

### 5.3. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SK Pindah

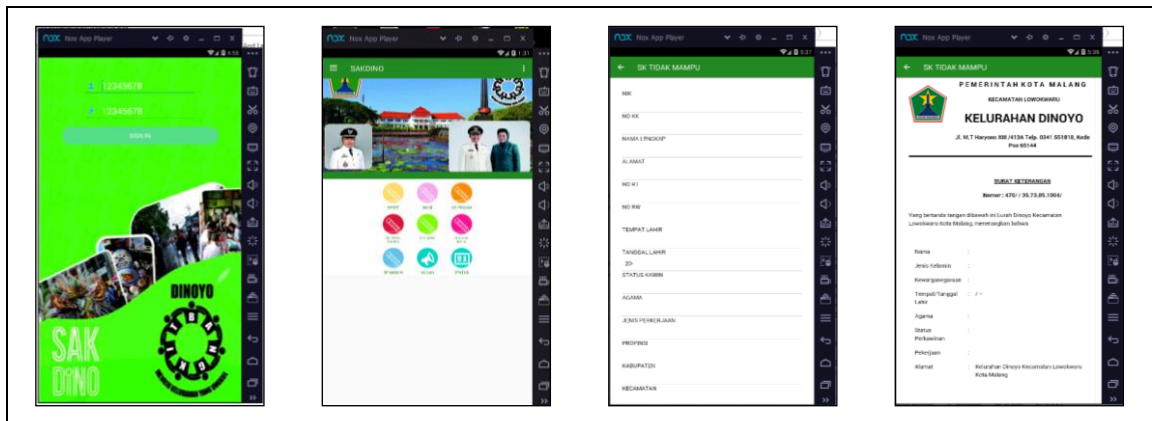
Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses pengurusan surat keterangan Pindah bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini warga harus terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 8.



Gambar 8. Tampilan Pengurusan SK Pindah

### 5.4. Implementasi pembuatan Aplikasi Pengurusan SK Tidak Mampu

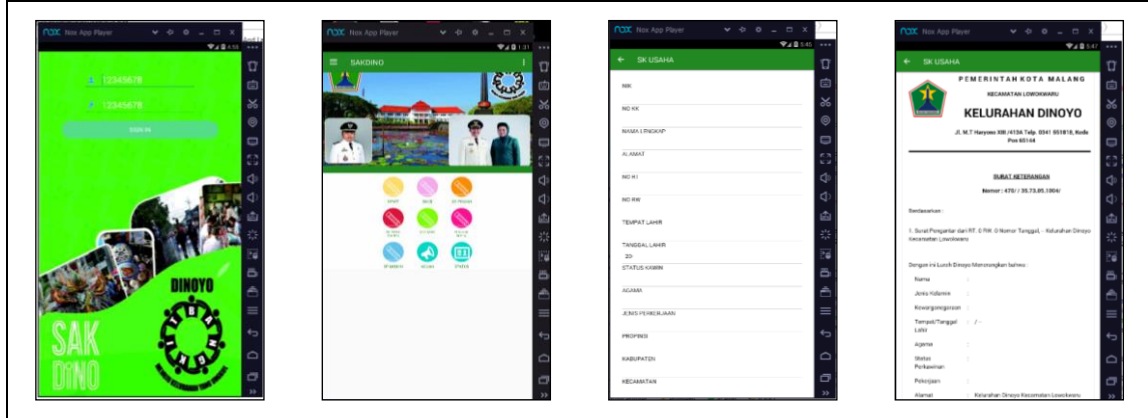
Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses pengurusan surat keterangan Tidak Mampu bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini warga harus terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 9.



Gambar 9. Tampilan Pengurusan SK Tidak Mampu

### 5.5. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SK Usaha

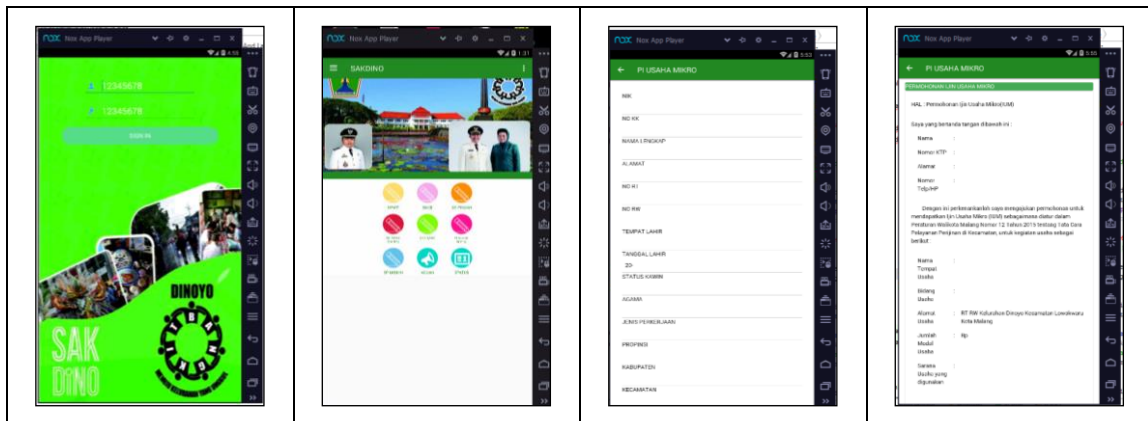
Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses pengurusan surat keterangan Usaha bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini warga harus terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 10.



Gambar 10. Tampilan Pengurusan SK Usaha

### 5.6. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SK Usaha Mikro

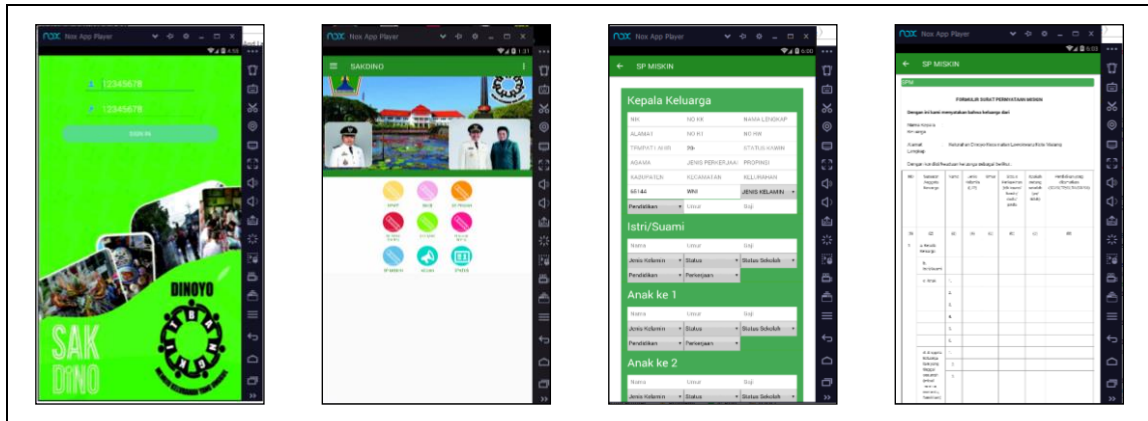
Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses pengurusan surat keterangan Usaha Mikro bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini warga harus terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 11.



Gambar 11. Tampilan Pengurusan SK Usaha Mikro

### 5.7. Implementasi Pembuatan Aplikasi Pengurusan SP Miskin

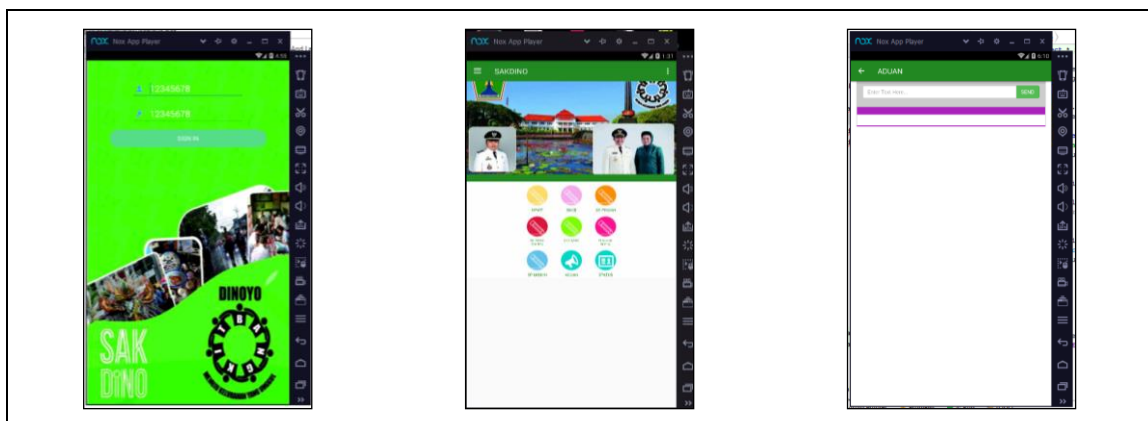
Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses pengurusan surat pernyataan miskin bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini warga harus terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 12.



Gambar 12. Tampilan Pengurusan SP Miskin

### 5.8. Implementasi Pembuatan Aplikasi Aduan Warga

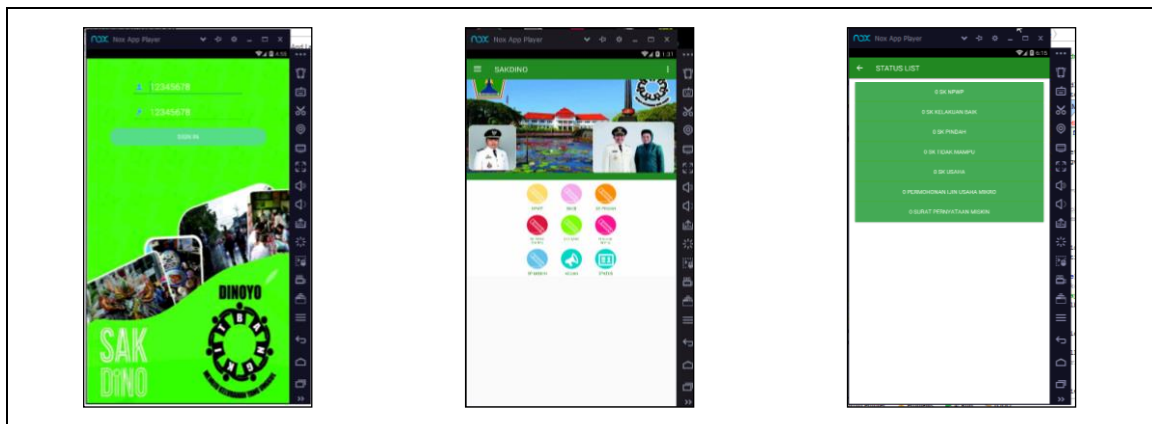
Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses pengaduan bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini warga harus terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 13.



Gambar 13. Tampilan Aduan Warga

### 5.9. Implementasi Pembuatan Aplikasi Status Persetujuan Surat

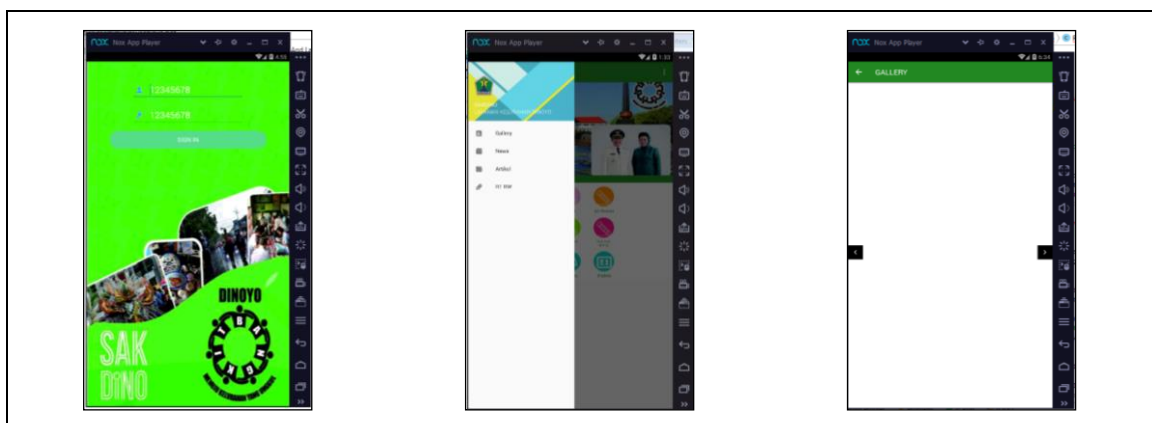
Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses *view* status bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini warga harus terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 14.



Gambar 14. Tampilan Status Persetujuan Surat

### 5.10. Implementasi Pembuatan Aplikasi Gallery, News, Dan Artikel

Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses *view* Gallery, *News*, dan Artikel bagi warga untuk memberi info terbaru secara *online*. Pada proses ini warga bias membuka jika terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 15.

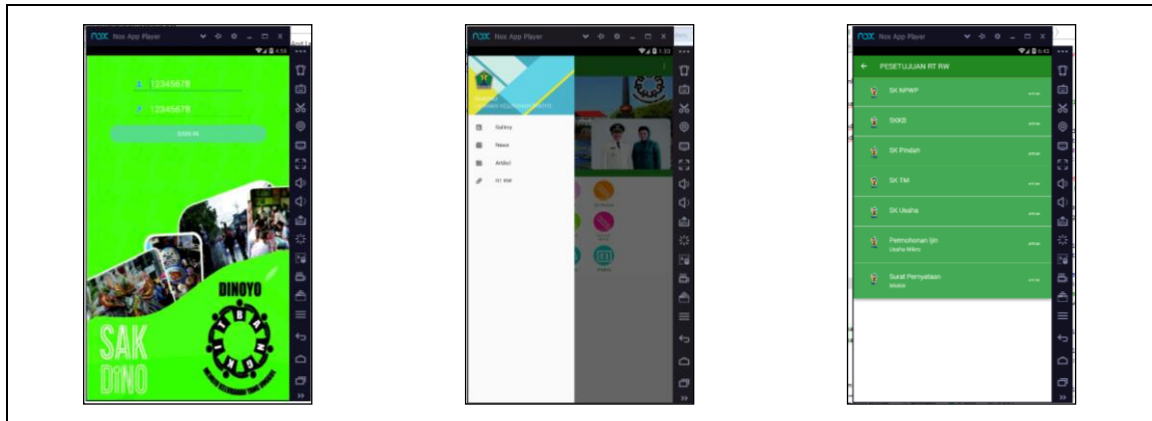


Gambar 15. Tampilan Gallery, News, dan Artikel

### 5.11. Implementasi Pembuatan Aplikasi Persetujuan RT/RW Dan Lurah

Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses Persetujuan RT, RW dan Lurah bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini Ketua RT, RW dan Lurah harus terdaftar sebagai warga kelurahan di tempat, sehingga *login* menggunakan NIK seperti Gambar 16.

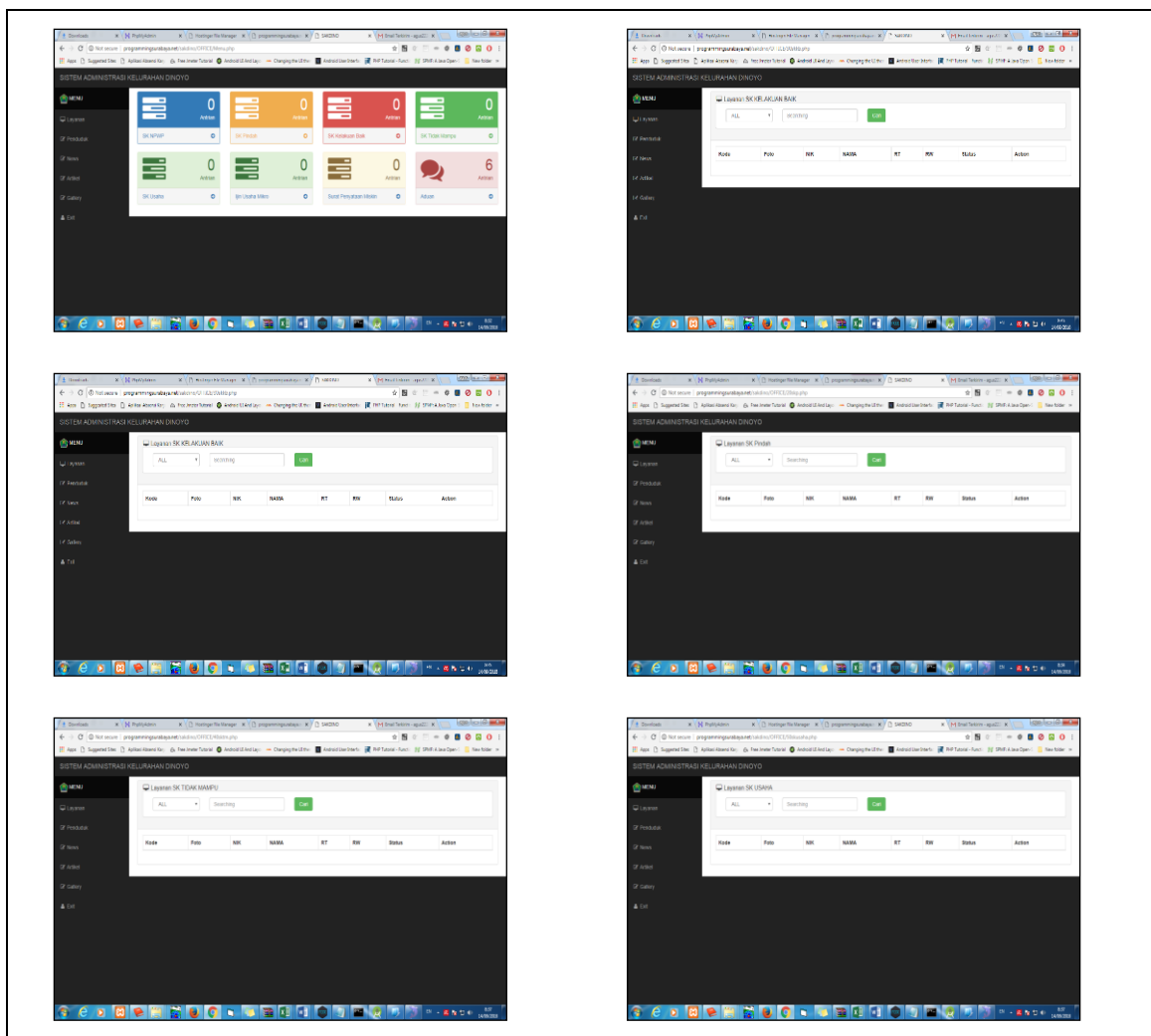


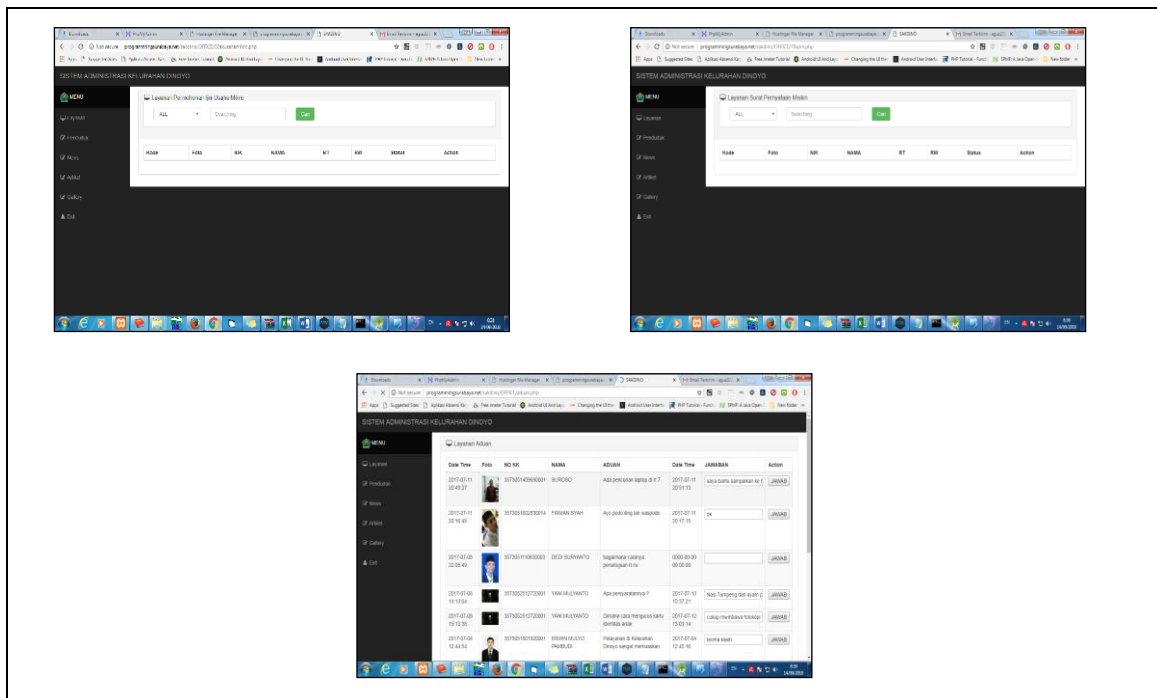


Gambar 16. Tampilan Persetujuan RT/RW Dan Lurah

## 5.12. Implementasi Pembuatan Aplikasi Monitoring Admin Kelurahan

Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk proses *monitoring* Persetujuan RT, RW dan Lurah bagi warga untuk pengurusan secara *online*. Pada proses ini admin dapat *me-monitoring* surat surat yang harus di tanda tangani oleh Lurah harus Gambar 17.

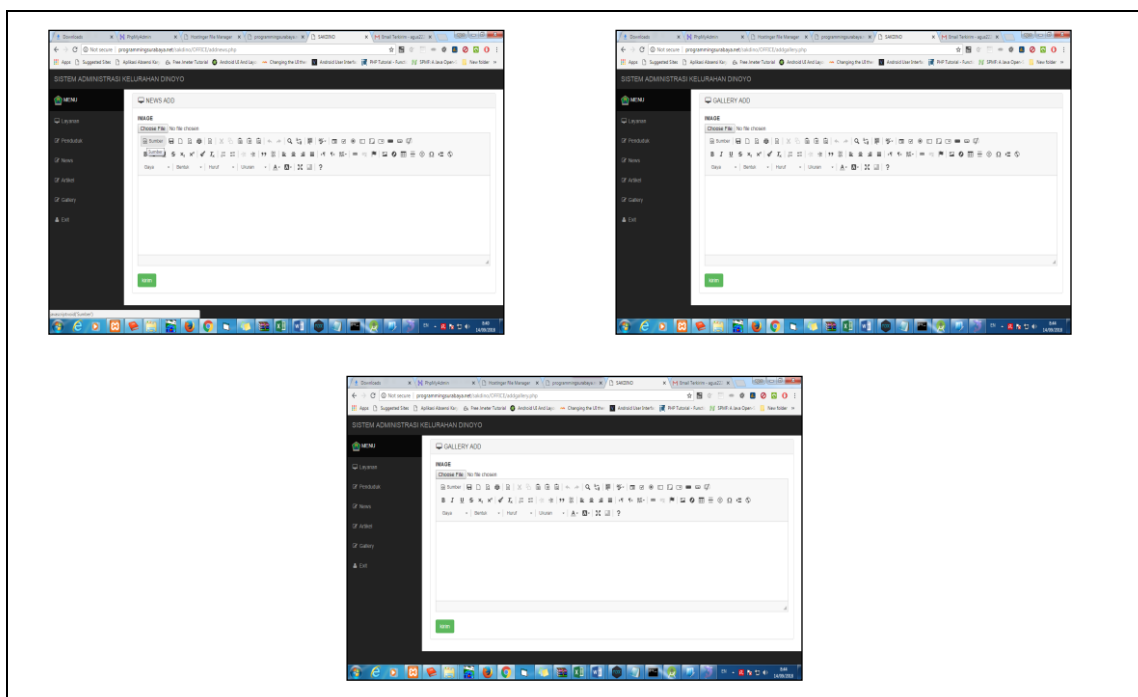




Gambar 17. Tampilan Monitoring Admin Kelurahan

### 5.13. Implementasi Pembuatan Aplikasi Menambah Gallery, News Dan Artikel Oleh Admin Kelurahan

Dari penelitian ini menghasilkan aplikasi untuk menambah *gallery*, *news* dan artikel oleh admin kelurahan. Pada proses ini admin dapat menambah dan menghapus *gallery*, *news* dan artikel oleh admin kelurahan seperti Gambar 18.



Gambar 18. Tampilan Menambah Gallery, News dan Artikel Oleh Admin Kelurahan

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian pembuatan aplikasi pelayanan publik kelurahan berbasis android di Kecamatan Lowokwaru Kota Madya Malang ini telah menghasilkan 11 modul yaitu Surat Pengantar RT/RW Surat Keterangan Adat Istiadat/Kelakuan Baik, Surat Keterangan Pindah, Surat Tidak Mampu, Surat Permohonan Ijin Usaha Mikro (SIUM), Surat Keterangan NPWP, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Belum Nikah, Surat Keterangan Pembuatan Paspor, Surat Keterangan Ijin Keramaian, dan Surat Pernyataan Miskin. Modul yang dibuat telah berfungsi dengan baik.

#### **6.2. Saran**

Dalam implementasi aplikasi di lapangan harus di sertai kebijakan serta peraturan yang tegas untuk warga harus menggunakan aplikasi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Android Tutorial. (2017, Juni 7). Diambil kembali dari [www.tutorialspoint.com](http://www.tutorialspoint.com/android/index.htm):  
<http://www.tutorialspoint.com/android/index.htm>
- Chau, M. (2017, Juni 7). Smartphone Os Market Share, 2016 Q3. Diambil kembali dari  
<http://www.idc.com>: <http://www.idc.com/promo/smartphone-market-share/os>
- Fahlefi, Z., Paranoan, D., & Susilo, H. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik. *eJournal Administrative Reform*, *ar.mian.fisipunmul.ac.id*.
- Indonesia, D. e.-G. (2010). *Pemeringkatan e-Government Indonesia*. Jakarta: Kementerian Komunikasi Informatika Republik Indonesia. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Indonesia, P. R. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nursiyono, J. A. (2017, Mei 29). *Bet kompasiana Beyond Blogging*. Diambil kembali dari [www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com): [http://www.kompasiana.com/jokoade/pelayanan-publikbelum-berkualitas-ini-alasannya\\_57da2864ed96739443fcf2c9](http://www.kompasiana.com/jokoade/pelayanan-publikbelum-berkualitas-ini-alasannya_57da2864ed96739443fcf2c9)
- Purwitaang. (2010, Mei 28). *jbptunikompp-gdlpurwitaang-28844-9-unikom\_pi.pdf*. Diambil kembali dari [elib.unikom.ac.id](http://elib.unikom.ac.id):  
[http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/577/jbptunikomppgdlpurwitaang-28844-9-unikom\\_pi.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/577/jbptunikomppgdlpurwitaang-28844-9-unikom_pi.pdf)
- Ramadhani, F. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Akses, Dan Kompetensi Fiskus Terhadap Kepuasan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Wajib Pajak Badan. *Jom FEKON*, Vol. 2 No. 2.
- Rewansyah, A. (2010). *Reformasi Birokrasi dalam Rangka Good Governance*. Jakarta: Yusaintanas Prima.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela, L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.



